Instructivo: Configuración del Agente NovaSalud en AgentForce

Introducción

Este instructivo te guiará a través del proceso de configuración inicial y los primeros pasos para utilizar el agente NovaSalud en la plataforma AgentForce de Salesforce. Siguiendo estos pasos podrás comenzar a crear y gestionar agentes inteligentes enfocados en servicios de atención médica, agendamiento de citas y gestión de consultas de pacientes.

Requisitos Previos

- Cuenta de usuario de AgentForce (proporcionada durante el taller)
- Computadora con conexión a internet
- Navegador web actualizado

1. Acceso a la Plataforma

Iniciar Sesión

1. Abre tu navegador web
2. Navega a la URL de AgentForce proporcionada durante el taller
3. Ingresa tus credenciales (usuario y contraseña)
4. Haz clic en "Iniciar Sesión"

Familiarización con la Interfaz

Una vez que hayas iniciado sesión, tómate un momento para familiarizarte con la interfaz principal:

- Panel de navegación (lado izquierdo)
- Área de trabajo principal (centro)
- Panel de configuración (lado derecho)

2. Acceso al Agente de Ejemplo (NovaSalud Agent)

1. Haz clic en el ícono de configuración (tuerca) en la parte superior derecha
2. Selecciona "Setup" en el menú desplegable
3. En el cuadro de búsqueda, escribe "Agentes"
4. De los resultados, selecciona "NovaSalud Agent" haciendo clic en el nombre del agente

3. Exploración del Constructor de Agentes

1. Una vez dentro del agente, haz clic en el botón "Open Builder"
2. Esto te llevará al entorno de construcción del agente, donde podrás:
   - Ver los tópicos existentes
   - Examinar las configuraciones actuales
   - Prepararte para crear nuevos tópicos

4. Creación de un Nuevo Tópico

1. En la sección de Tópicos del Builder, haz clic en el botón "Nuevo"
2. Completa los siguientes campos obligatorios:

Campo	Descripción	Ejemplo
¿Qué quiere que haga este Tópico?	Descripción detallada de la función del tópico	"Este tópico debe buscar información de agendamiento médico utilizando el ID de agendamiento o RUT del paciente"
Topic Label	Nombre identificativo del tópico	"Búsqueda de Agendamiento"
Classification Description	Breve descripción del propósito y consultas esperadas	"Consultas sobre citas médicas agendadas, verificación de horarios y médicos asignados"
Scope	Alcance del trabajo a realizar	"Este tópico se limitará a buscar y mostrar información de agendamientos existentes (diferentes a Cerrado o Cancelado), incluyendo médico tratante, fecha, hora y especialidad"
Instructions	Instrucciones detalladas para el agente	"Solicita al paciente su ID de Agendamiento o RUT. Utiliza estos datos para buscar agendamientos activos. Muestra de forma clara: nombre del médico tratante, fecha de agendamiento, hora de agendamiento y especialidad. Si no encuentra información o el agendamiento está cerrado/cancelado, informa cortésmente al paciente y ofrece opciones alternativas"
Acción	Acciones asociadas al tópico	Selecciona las acciones relevantes del menú desplegable

3. Haz clic en "Guardar" para crear el nuevo tópico

5. Prueba del Tópico Creado

1. Navega a la sección "Conversation Preview"
2. Escribe una consulta de prueba como "Necesito verificar mi cita médica, mi ID de agendamiento es 00001388" o "Quiero confirmar mi cita, mi RUT es 22345668-4"
3. Evalúa la respuesta del agente:
   - ¿Es relevante?
   - ¿Sigue las instrucciones definidas?
   - ¿Proporciona información precisa?

6. Refinamiento del Tópico

Si la respuesta no es óptima:

1. Regresa al tópico creado
2. Ajusta las instrucciones para ser más específicas
3. Considera añadir ejemplos de preguntas y respuestas ideales
4. Guarda los cambios y prueba nuevamente

Consejos para Crear Tópicos Efectivos en Salud

- **Sé específico**: Cuanto más detalladas sean las instrucciones, mejores serán las respuestas
- **Piensa en el usuario final**: Considera cómo un paciente formularía sus preguntas sobre citas médicas
- **Proporciona ejemplos**: Incluye ejemplos de interacciones paciente-agente y las respuestas ideales
- **Define límites claros**: Establece qué información médica puede compartirse y cuál requiere privacidad
- **Manejo de urgencias**: Incluye protocolos para identificar y escalar situaciones médicas urgentes
- **Lenguaje accesible**: Asegúrate que el agente utilice términos médicos comprensibles para el paciente
- **Prueba con casos reales**: Utiliza escenarios de agendamiento comunes para verificar la efectividad

Próximos Pasos: Ampliando las Funcionalidades de NovaSalud

Una vez que hayas dominado la búsqueda de agendamientos, puedes avanzar a otras funcionalidades clave para la gestión clínica:

- **Creación de Agendamientos**: Configurar el agente para registrar nuevas citas médicas
- **Modificación de Agendamientos**: Permitir cambios en fechas, horas o médicos tratantes

- **Respuesta a Preguntas Frecuentes**: Configurar tópicos para responder consultas sobre horarios, ubicaciones, especialidades médicas e información sobre cobertura de seguros
- **Integración con Sistemas de Historia Clínica**: Conexión segura con expedientes médicos
- **Recordatorios Automatizados**: Configuración de notificaciones pre-cita para reducir inasistencias

Soporte

Si encuentras dificultades durante el proceso:

- Consulta con los monitores del taller
- Revisa la documentación proporcionada
- Participa en la comunidad online post-taller

Este instructivo forma parte del Taller Práctico de Creación de Agentes Inteligentes para el sector Salud del 1 de abril de 2025. El caso de uso NovaSalud está diseñado para mejorar la experiencia del paciente y optimizar los procesos de gestión clínica.